



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Actividades del agente

Actividades del agente

Para ver las actividades del agente seleccionado, elija **Actividades** en la parte superior del panel.

Utilice los controles disponibles en la esquina superior derecha de este panel para realizar las siguientes tareas:

 Agregar actividad	Haga clic en Agregar una actividad para el agente seleccionado.
 Eliminar actividad	Haga clic para eliminar una actividad para el agente seleccionado.
 Guardar ahora	Haga clic para guardar cualquier cambio.
 Ayuda	Haga clic para ver un tema de Ayuda sobre el panel Propiedades .

Panel Actividades

Este panel muestra una lista de las actividades que están asignadas a un agente y contiene información detallada en dos secciones (**Actividades** y **Habilidades del agente**) sobre las actividades en las siguientes columnas:

Sección Actividades

Nombre	Nombre de la actividad que está asignada al agente (esta columna se puede ordenar).
Centro	Nombre del centro en el que está configurado el agente. Podría ser un centro distinto de aquel en el que el agente aparece actualmente si el agente fue movido a otro centro.
Estado	Estado del agente, que determina las actividades en las que podría trabajar el agente. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Primario—Funciona como si el agente se vuelve elegible para una actividad, de acuerdo con sus habilidades primarias. • Secundario—Funciona como si el agente se vuelve elegible para una actividad, de acuerdo con sus habilidades secundarias. • Deshabilitado—Especifica explícitamente que el agente no puede trabajar en esta actividad

	<p>concreta, aunque sus habilidades lo permitan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto—Cancela cualquier asignación explícita anterior y vuelve a determinar la elegibilidad de la actividad, basándose en las habilidades del agente.
Fecha de vigencia	<p>Fecha de inicio en la que el agente se vuelve elegible para trabajar en la actividad con el estado especificado. La asignación explícita de la actividad de agente no tiene una fecha de finalización. Una asignación debe ser reemplazada por otra. Esta asignación tiene granularidad diaria y utiliza días de turno, en lugar de días de calendario.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>No puede especificar una hora del día en que vaya a iniciarse la fecha de vigencia para las actividades.</p> </div>
Con habilidades	<p>Muestra la elegibilidad de los agentes para trabajar en la actividad asignada, basándose en el conjunto de habilidades. Este valor puede ser Primario, Secundario, o N/A (si la habilidad está desactivada para el agente o no está presente en absoluto). Este valor se sustituye por el valor de la columna Estado.</p>

En el panel **Actividades**, haga clic en **Agregar actividad**  para abrir otro panel en el que pueda agregar una fecha de vigencia para la Actividad, establecer el estado y seleccionar la **Actividad** a asignar de una lista de actividades disponibles.

Sección Habilidades del agente

Esta sección muestra una lista de las habilidades actuales del agente seleccionado en tres columnas, tal como se muestra a continuación: Para cambiar la habilidad **Estado** en este panel, haga clic de la lista desplegable para seleccionar **Deshabilitada**, **Primarias** o **Secundarias**.

Habilidad	Nombre de la habilidad del agente seleccionado.
Nivel	Nivel de habilidad del agente seleccionado.
Estado	Estado actual del agente seleccionado.

Agregar una actividad

Para agregar una actividad al agente seleccionado:

1. Haga doble clic en el campo **Fecha de vigencia** para cambiar la fecha o mantenga la fecha actual (opción predeterminada).

2. En la lista desplegable **Estado**, seleccione **Primario**, **Secundario**, **Auto** o **Deshabilitado**.
3. En la lista **Actividades a asignar a los agentes**, haga clic en la actividad que quiera asignar.
4. Haga clic en **Asignar actividad** . La actividad se muestra en el panel **Actividades**.
5. Haga clic en **X** para cerrar el panel de asignación.

Eliminar una actividad

Para eliminar una actividad:

1. Haga clic una vez para seleccionar una actividad.
2. Haga clic en **Eliminar actividad** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la eliminación.
Si selecciona **Sí**, no podrá deshacer la eliminación de la actividad.